

《寻找郑州地区优秀服务支行》系列报道之十五



员工精神饱满,办理业务专业而迅速。

它是第一家向郑东新区发放融资贷款的金融机构、第一家在郑东新区设立网点的金融机构、第一家将总部迁至郑东新区的金融机构,它就是农业银行郑州郑东支行。作为服务性行业,银行最需要的就是团队协作精神。在农业银行郑州郑东支行,无论是网点建设,还是产品营销推广,都离不开广大员工的积极参与和献言建策。该行零售业务主管行长陈华说,只有实现员工自身与整体团队一起共同成长,才能为客户并为银行创造更大的价值。

郑州晚报记者 倪子 张俊/文 慎重/图

让客户感受到均等化服务

“您好,请问您办理什么业务?”“谢谢!请慢走。”踏入农业银行郑州郑东支行的任何一个网点,每一位前来办理业务的客户都可以听到这亲切动听的迎客用语,感受到规范标准、真诚贴心的服务。

服务是银行的生命线,银行员工服务态度的好坏、业务办理效率的高低,直接影响客户对一家银行整体品牌形象的认可和评价。作为之前在农业银行总行专门从事网点管理工作的主管行长,陈华十分重视提高服务质量。他希望每个客户感受到的服务水平是均等化的。为此,从一笔业务办理过程中的迎接客户、接递物品、敬语使用、点验提示、产品推

员工集思广益优化网点

农业银行郑州郑东支行地处郑东新区CBD,下辖10余家人工和自助网点分布于郑东新区。当你有需而来,安全、温馨、便捷绝对是你在这家银行最深刻的印象。

走进这家支行的任一网点,首先映入眼帘的是宽敞明亮的大厅,干净整洁的办公区域,功能齐全的电子设备,放置醒目的宣传折页,给人以宾至如归之感。网点工作人员精神饱满,服装整洁统一,办理业务专业而迅速。

陈华说,在干净整洁的环境里工作,员工的工作思路会更加清晰,心情也会

团队精神成为发展支柱

随着居民投资理财意识的增强,购买理财产品的市民越来越多,再好的服务也要建立在产品上。陈华将银行产品比喻成军队打仗的武器弹药,“仗怎么打,武器弹药怎么用,平时不用心准备是难以在激烈市场竞争中打赢胜仗的”。

在陈华的带领下,该行将纷繁复杂的产品进行种类细分,根据客户需求划分为支付结算类、银行卡类、电子银行类、基金类、贵金属类、存款类、投资理财类等,将梳理后的产品类别由其下属网点各自进行分包,定期开展培训,制定各类产品营销宣传方案,促使员工将产品做深做透。比如说,前段时间该行

介绍送别客户,该行专门出台了相关服务标准。

为了让员工真正做到服务标准化,该行每周安排固定时间,由主管行长组织考评小组,与员工一起观看服务录像,每次随机抽取一笔业务进行量化考评、全行通报、奖优罚劣。同时,网点主任也对考评结果负有连带责任。“虽然刚开始大家对这项严格的规定有些不接受,但是通过长期坚持,大家的整体服务水平得到了质的飞跃。”

陈华说,银行工作者要将优质服务体现在为客户提供服务的每一个细小环节中。只有这样,银行才能赢得越来越多客户的理解、信任和支持。

更加舒畅。据他介绍,大到厅堂的各种柜台摆设,小到员工的饭盒水杯,他都要求摆放整齐。在厅堂各个功能区的布置上,陈华和他的员工们花了不少心思。

“比如说贵宾区,这里相对普通客户服务区更需私密化。于是,我们结合员工的建议,将贵宾服务区进行改造升级,在客户座椅后面摆放屏风。既有效保护了客户的隐私,也起到了美化环境的作用。”陈华说,让员工全面参与到银行的经营管理中来,是银行提升经营管理水平和客户服务品质的重要基础。

组织了一场关于个贷产品的培训会。有的员工从产品特性角度讲、有的员工从营销客户角度讲,有的从政策变化角度讲,通过观点碰撞,不仅调动了员工工作积极性,也让员工对产品的理解和掌握更加全面。

“上下同欲者胜”。陈华说,团队精神是企业发展的支柱,只有将支行的精细化管理与员工的工作主动性拧成一股绳,实现支行经营业绩与客户服务品质同步提升,发展成果全体员工共享,才能不断增强团队的凝聚力和战斗力,为基层支行的长足发展奠定坚实的基础。

农业银行帮您资产增值『乐翻天』
理财产品、基金、黄金,这么多产品怎么选择?

近年来,农业银行河南省分行营业部长期坚持“月月有活动,季季有行动”的客户服务理念,相继开展了“2014中医养生与养心高端讲座”贵宾客户活动、“非同凡响·樊纲论区域经济发展新机遇”经济论坛等一系列高规格、高层次的客户专题活动,增强客户服务体验,满足了客户资产增值等多元化服务需求。近期股市回暖,基金销售火爆,年终岁尾又处于理财产品热销的黄金期。今天,来自农业银行河南省分行营业部的理财专家,就目前客户比较感兴趣的几款农行产品进行简单讲解。

郑州晚报记者 倪子 张俊 通讯员 尚云

理财产品稳定性高于股票

根据收益情况,农行理财大致可分为保本保收益和非保本浮动收益两大类。理财产品收益的稳定性要比股票和基金高一些,而且不需要客户时时关注,是一种较为简便高效、收益稳定的理财方式。如果您平时工作较忙,对收益有一定的要求,那么理财产品是不错的选择。

目前,该行的理财产品主要涵盖“安心得利”、“安心快线”、“本利丰”、“汇利丰”等几个系列。同时还有贵宾客户专享产品,收益水平更高。

与同业相比,该行封闭式理财产品有以下优势:一是募集期短,该行理财产品目前募集期一般为1~3天;二是收益稳定,距《投资者报》调查,16家上市银行中,农行理财产品2013年时间收益与预期收益吻合度最高,2013年该行共发行1663只理财产品,其中6只实际收益率高于预期收益率,1460只产品实际收益率等于预期收益率,二者吻合度达88.1%;三是理财产品入账时间短,产品到期日当日直接入账,提高客户资金使用效率。

“快溢宝”保证资金流动性

根据投资标的的不同,开放式基金分为股票型基金、债券型基金、货币型基金等类别。股票型基金、债券型基金与股市、债市分别挂钩。总体来说,基金可以看做是间接投资到股票或是债券市场。股票型、债券型基金适合中高风险承受能力的客户,货币型基金适合风险承受能力低、资金投资时间短的客户。

目前,农业银行河南省分行营业部重点推出了以货币基金为载体的“快溢宝”产品,每个基金交易日将签约客户指定账户中超过最低留存金额的资金自动申购指定货币基金。如果客户使用资金,只需在柜台、网银或手机银行进行简单赎回即可。在保证客户资金流动性的同时,提高客户资金收益水平。

金价上涨或下跌都能赚钱

市场上的黄金产品主要分为实物黄金、交易性黄金以及与黄金有关的其他产品等三大类。如果是为了长期持有、对抗通胀、合理避税、实现资产保值增值,那么建议您购买投资类金条。

目前该行实物金是农业银行自主研发的品牌实物黄金——“传世之宝”。“传世之宝”所有原料均采用AU99.99高纯度金,并委托国内知名大型黄金企业山东招金集团采用锻压和彩印工艺加工而成。产品正面“传世之宝”4个字由当代著名工艺美术大师韩美林先生(奥运福娃、熊猫和猪票设计者)题写,寓意“劳动得以保值,财富得以传承”。如

果您想通过交易像“炒股”一样“炒黄金”,可以到农行任何一个网点签约“金市通”业务。该业务的特色之处是它的黄金、白银延期交收品种,以保证金的方式既可以做多,又可以做空,还能提取黄金实物,即不管金价上涨或下跌,您都可以赚到钱。

最后,提醒投资者在选择理财产品和理财方式时要保持清晰、理智的投资理念:一是注意风险的分散,从自己的风险承受能力出发,进取与保守兼顾;二是注意形式的分散,可将资产配置到股市、债市、理财产品等不同的投资领域,不要把“鸡蛋放在一个篮子里”。

